

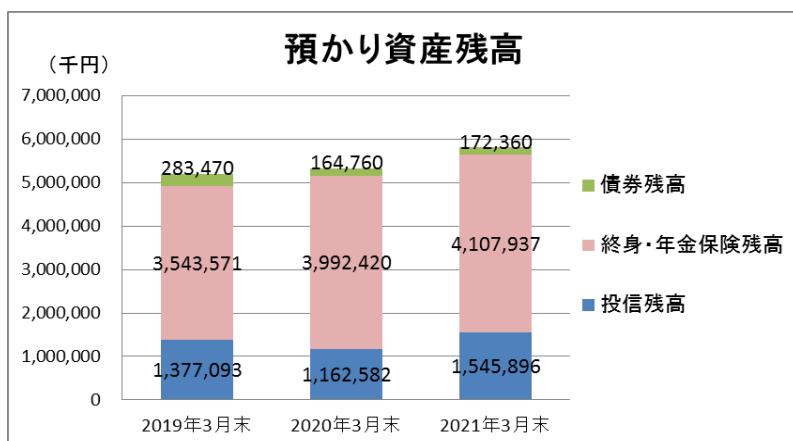
# お客さま本位の業務運営に関する取組状況について

佐野信用金庫

佐野信用金庫では、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」の定着度合いを客観的に評価いただくため、取組状況を定期的に公表します。

(2021年3月末時点)

## 1. 預かり資産の残高

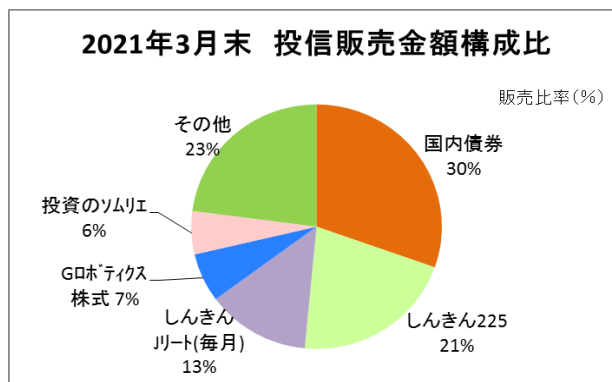


預かり資産(投資信託・保険商品・債券)の残高は、投資信託や保険商品の残高の伸びにより、3期連続で増加しました。

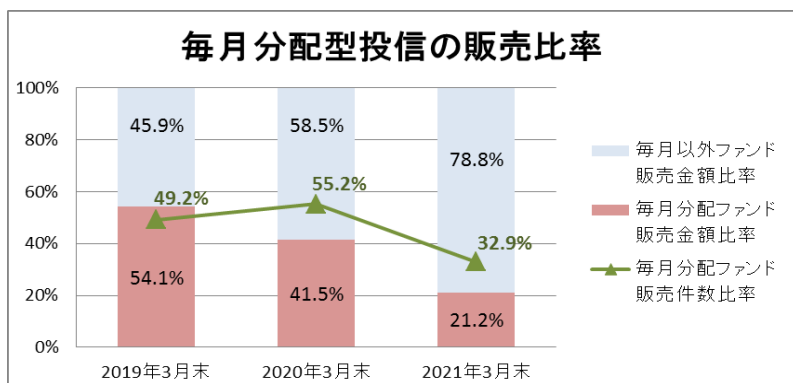
## 2. 投資信託の販売上位商品

お客さまにご購入いただいた投資信託の販売金額上位5商品は、以下のとおりです。今後一層、お客さまの知識・経験・財産状況・投資目的等に応じた商品を提案してまいります。

順位	ファンド名	投資対象	毎月分配
1位	しんきん国内債券ファンド	国内債券	
2位	しんきんインデックスファンド225	国内株式	
3位	しんきんJリートオープン(毎月決算型)	国内リート	○
4位	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)	国内外株式	
5位	投資のソムリエ	バランス	



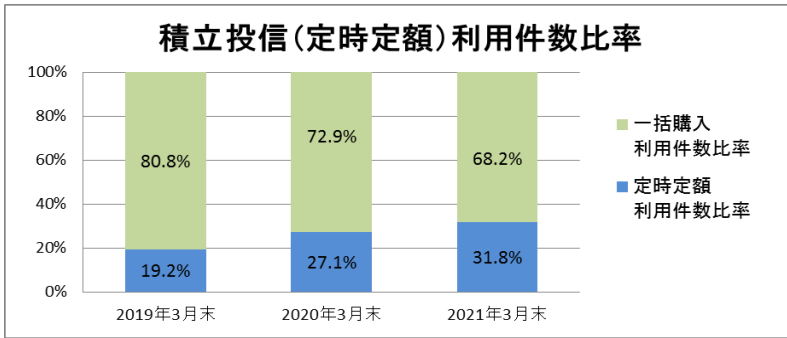
## 3. 投資信託販売に占める毎月分配型の販売比率



投資信託販売に占める毎月分配型ファンドの販売金額比率は、前年比で減少しました。同販売件数比率も前年比で減少となりました。

これからも毎月分配型投信の販売に偏重せず、お客さまのご意向を確認のうえ最適な商品を提案してまいります。

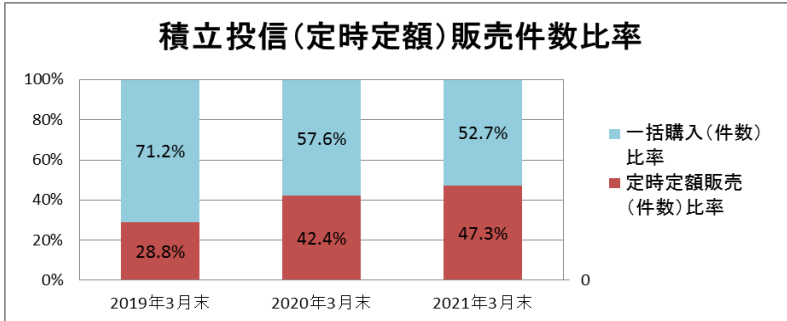
#### 4. 投資信託顧客に占める積立投資信託(定時定額取引)の比率



投資信託顧客に占める積立投資信託(定時定額取引)の利用顧客(件数)比率は、前年比で増加しました。

また、投資信託販売に占める積立投資信託(定時定額取引)の販売件数比率は、前年比で増加しました。

お客さまの長期・安定的な資産形成のため、継続して積立投資信託(定時定額取引)を提案してまいります。



#### 5. FP資格保有者比率

当金庫では、FP(ファイナンシャルプランニング技能士)資格の取得奨励を図っております。今後一層お客さまのお役に立つため、職員の専門性を高め、コンサルティング能力向上を目指します。

	2019年3月末	2020年3月末	2021年3月末
FP資格保有者比率	39.6%	43.3%	47.8%

※FP1,2,3級が対象

#### 6. 情報提供と分かりやすい説明に関する新たなサービスの提供

ロボットアドバイザーは、お客さまの最適な投資プランのご提案、必要な情報のご提供、分かりやすいご説明等を行うため、当金庫では2020年11月より、ロボットアドバイザーツールを導入しました。

ロボットアドバイザーツールを活用し、より一層お客さまのご意向に沿った最適な商品を提案してまいります。

お客さまの最適な投資プランのご提案、必要な情報のご提供、分かりやすいご説明等を行うため、当金庫では2020年11月より、ロボットアドバイザーツールを導入しました。

ロボットアドバイザーツールを活用し、より一層お客さまのご意向に沿った最適な商品を提案してまいります。

## 7. 投資信託・保険商品の取扱い商品数

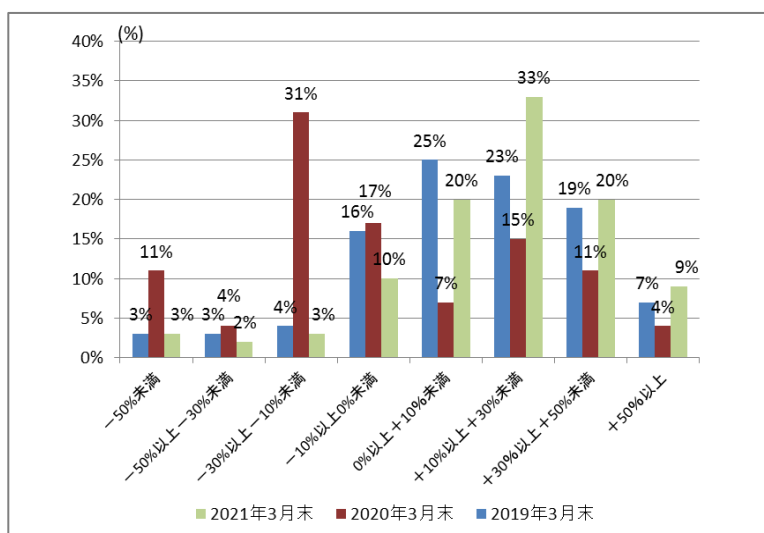
お客さまにとって最適な商品をお選びいただけるよう、以下のとおり随時商品ラインナップを見直しております。今後もお客さまのご意向にお応えできるよう、多様な商品の提供に努めてまいります。

投資信託		2019年3月末		2020年3月末		2021年3月末	
		取扱商品数		取扱商品数		取扱商品数	
			毎月分配		毎月分配		毎月分配
債券型	国内	1	0	1	0	1	0
	海外	5	3	4	2	3	1
株式型	国内	2	0	3	0	4	0
	国内外	1	0	1	0	2	0
リート型	国内	2	1	2	1	2	1
	国内外	1	1	1	1	1	1
	海外	2	1	2	1	2	1
バランス型		3	1	3	1	2	1
合計		20	7	20	6	20	5

保険商品		2019年3月末		2020年3月末		2021年3月末	
		取扱商品数		取扱商品数		取扱商品数	
生保	個人年金保険(定額)	1		1		1	
	個人年金保険(変額)	0		0		0	
	終身保険(円貨)	3		3		3	
	終身保険(外貨)	0		0		0	
	定期保険	2		2		2	
	がん保険	1		1		1	
	医療保険	5		4		4	
損保	学資保険	0		0		0	
	傷害保険	3		3		3	
	火災保険	1		1		1	
	債務返済支援保険	2		2		2	
合計		18		17		17	

## 8. 投資信託運用損益別顧客比率

共通KPI



2021年3月末において当金庫で保有している投資信託の運用損益が「プラス」となったお客さまの比率は、全体の82%となりました。

(2020年3月末は全体の37%)  
(2019年3月末は全体の74%)

※ 基準日: 2021年3月末  
(原則として2003年6月以降の数値をもとに算出)  
※ 基準日までに全部売却・償還された銘柄は対象外

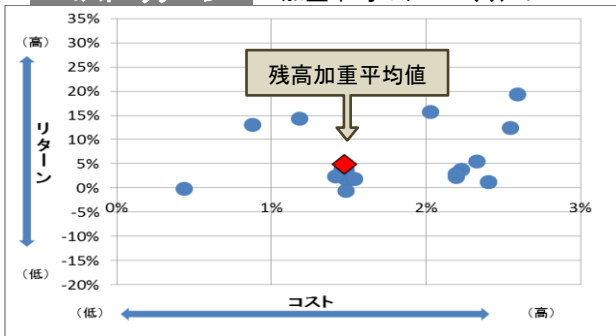
## 9. 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン／リスク・リターン

共通KPI

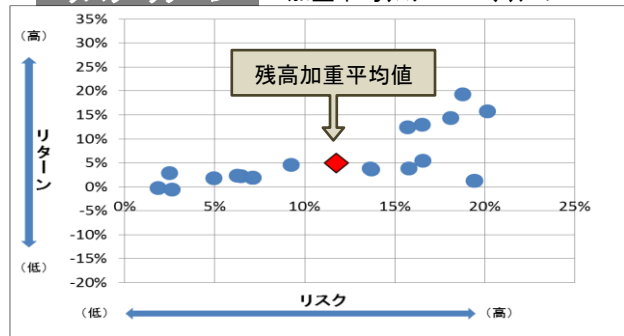
当金庫の投資信託残高上位20銘柄について、コストやリスクに対するリターンは以下のとおりです。  
2021年3月末時点の平均コスト1.47%、平均リスク11.76%に対し、平均リターンは4.93%となりました。

2021年3月末

コスト・リターン 加重平均コスト1.47%、リターン4.93%

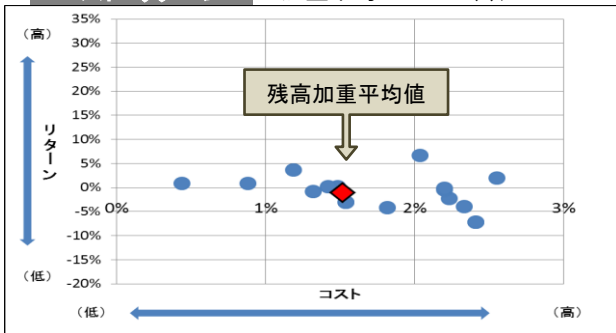


リスク・リターン 加重平均リスク11.76%、リターン4.93%

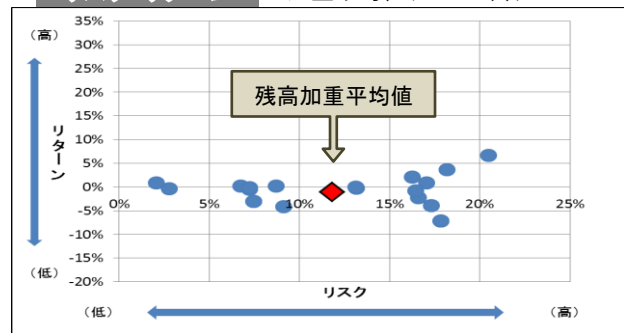


2020年3月末

コスト・リターン 加重平均コスト1.52%、リターン-1.01%

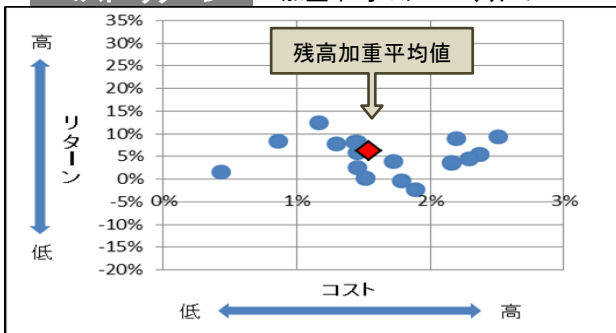


リスク・リターン 加重平均リスク11.79%、リターン-1.01%

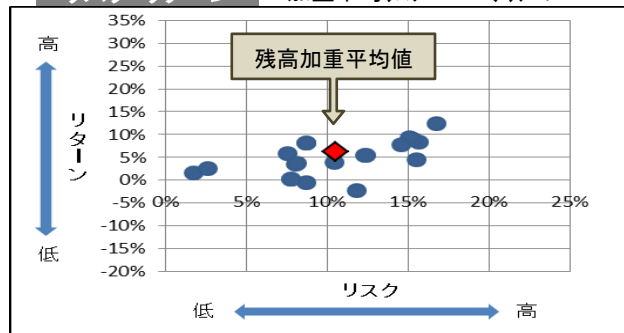


2019年3月末

コスト・リターン 加重平均コスト1.54%、リターン6.24%



リスク・リターン 加重平均リスク10.54%、リターン6.24%



(ご参考) 2021年3月末 投資信託預かり残高上位20銘柄

順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	しんきんJリートオープン(毎月決算型)	1.49%	13.73%	3.55%
2	しんきん3資産ファンド(毎月決算型)	1.49%	9.29%	4.49%
3	しんきん国内債券ファンド	0.44%	1.90%	-0.30%
4	しんきんインデックスファンド225	0.88%	16.54%	12.90%
5	三井住友・グローバル・リート・オープン(毎月決算型)	2.41%	19.43%	1.11%
6	DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算型)	1.54%	7.13%	1.76%
7	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年1回決算)	2.60%	18.82%	19.22%
8	新光US-REITオープン(毎月決算型)	2.23%	15.83%	3.70%
9	ニッセイ／パトナム・毎月分配インカム	2.20%	6.50%	2.13%
10	しんきん世界アロケーションファンド(積極型)	1.49%	5.00%	1.71%
11	投資のソムリエ	2.20%	2.52%	2.82%
12	ダイワ・バリュー株・オープン	2.33%	16.60%	5.37%
13	三井住友・グローバル・リート・オープン(3か月決算型)	2.41%	19.48%	1.15%
14	女性活躍応援ファンド	2.04%	20.20%	15.60%
15	しんきん世界アロケーションファンド(安定型)	1.49%	2.67%	-0.72%
16	しんきんJリートオープン(1年決算型)	1.46%	13.69%	3.75%
17	日興ジャパンオープン	2.55%	15.74%	12.33%
18	三井住友・NYダウ・ジョーンズ・インデックスファンド(為替ノーヘッジ)	1.19%	18.14%	14.21%
19	DIAM高格付インカム・オープン(1年決算型)	1.54%	7.16%	1.78%
20	コーポレート・ボンド・インカム(為替ノーヘッジ)(毎月決算型)	1.42%	6.29%	2.27%
上位20銘柄の残高加重平均値		1.47%	11.76%	4.93%

※ 設定後5年以上の投資信託が対象(基準日: 2021年3月末)  
 ※ コストの算出: 購入時手数料(消費税込) ÷ 5年 + 信託報酬率(消費税込)  
 ※ リスクの算出: 過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)  
 ※ リターンの算出: 過去5年間のトータルリターン(年率換算)

## 10. お客さま満足度アンケート

サービス向上のため、2021年2月、お客さまの声を直接いただく「お客さま満足度アンケート」を実施しました。当金庫に対する総合的な満足度は、全体で4.25(5段階評価)となりました。今後、お客さまのご期待に応えられるよう一層の改善を目指してまいります。

### 担当した職員の対応に対する満足度

対 応	投信	保険	総計
接客態度・マナー	4.34	4.68	4.47
要望への対応力・早さ	4.29	4.45	4.35
提案アドバイス力	4.08	4.23	4.13
情報提供の分かりやすさ	4.21	4.36	4.27
商品知識の豊富さ	4.16	4.27	4.20
重要事項説明の分かりやすさ	4.13	4.36	4.22

(1～5段階評価／回答のあったお客さまの平均点)

### お客さまが重視・期待する対応

対 応	投信	保険	総計
提案アドバイス力	55%	55%	55%
接客態度・マナー	50%	45%	48%
商品知識の豊富さ	45%	36%	42%
要望への対応力・速さ	34%	32%	33%
情報提供の量	37%	23%	32%
重要事項説明の分かりやすさ	18%	27%	22%
親しみやすさ	24%	18%	22%
事務の正確性	16%	9%	13%

(ひとり3つまで回答可能／回答のあったお客さまの各項目回答率)

### 当金庫に対する総合的な満足度

	投信	保険	総計
総合的な満足度	4.19	4.36	4.25

(1～5段階評価／回答のあったお客さまの平均点)

※ アンケート対象者: 2020年1月～12月に、投資信託・保険商品を購入した個人のお客さま(郵送にてアンケート依頼)

※ アンケート回収率: 投資信託47.0%、保険商品25.6%